



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

**COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA
IDOSA**

PROJETO DE LEI Nº 2.480, DE 2024

Altera a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Autor: Deputado AUREO RIBEIRO

Relatora: Deputada DAYANY BITTENCOURT

1 - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2480, de 2024, de autoria do ilustre Deputado Aureo Ribeiro, altera a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Em síntese, a proposta visa implementar um atendimento ágil e célere para as pessoas idosas, reconhecendo a necessidade de oferecer um serviço mais eficiente para este grupo, que muitas vezes enfrenta dificuldades adicionais em interações telefônicas. A intenção é minimizar o tempo de espera e assegurar que as necessidades dos idosos sejam atendidas de maneira prioritária, respeitando o princípio de dignidade e o direito ao tratamento preferencial que o Estatuto do Idoso já consagra.

Camara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246931015800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dayany Bittencourt

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1



* C D 2 4 6 9 3 1 0 1 5 8 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1

Essa proposição tramita sob o regime de tramitação ordinária na Câmara dos Deputados, submetida à apreciação conclusiva das Comissões de: Comissões de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (CIDOSO), Defesa do Consumidor (CDC) e Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC). O mérito da matéria será apreciado pelas duas primeiras.

Decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas nesta comissão.

É o Relatório.

2 - VOTO DA RELATORA

Cabe à Comissão de Defesa dos Direitos Pessoa Idosa a análise de mérito do Projeto de Lei nº 2.480, de 2024, no que se refere aos temas próprios do colegiado, constantes do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, art. 32, inc. XXV.

Antes de iniciar a análise, cabe destacar que a alteração proposta pelo Projeto de Lei define claramente o âmbito de aplicação do atendimento prioritário às pessoas idosas, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, no contexto dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Entre esses fornecedores, estão obrigados a manter SAC os bancos, as companhias aéreas, os planos de saúde, as companhias de água e energia, as prestadoras de serviços de telefonia e as operadoras de TV por assinatura, entre outros.

Contudo, a proposta não impede que outras pessoas jurídicas, não reguladas diretamente pelo Poder Público federal,

Camara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246931015800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dayany Bittencourt



* CD246931015800 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

adotem voluntariamente essa medida. Essa adesão voluntária poderia ser vista como uma "opção incentivada", refletindo um compromisso social e ético de incluir as pessoas idosas em seus direitos, o que traria benefícios para a sociedade como um todo.

A ampliação desse direito a outros setores contribuiria para a promoção da cidadania e o fortalecimento das práticas de responsabilidade social corporativa, garantindo um atendimento mais justo e digno para essa população.

Nesse passo, a proposição em análise é de grande relevância para a inclusão social e a acessibilidade para as pessoas idosas, pois vai ao encontro do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

A redação original propõe modificações à Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa), com o intuito de estabelecer que o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, assegure atendimento preferencial aos idosos.

Segundo o autor do Projeto de Lei em análise:

A população idosa no Brasil está em constante crescimento, e com ela, a necessidade de serviços adaptados às suas particularidades. Um dos setores que mais carece de atenção nesse sentido é o de call centers, em que a experiência de muitos idosos é marcada por frustração e dificuldades.

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1

A implementação de um atendimento exclusivo e ágil para esse grupo não envolve apenas melhorar o serviço, mas inclusão, respeito e reconhecimento da importância do idoso na sociedade.

Muitos idosos não estão familiarizados com as tecnologias utilizadas em call centers, como menus interativos e sistemas de reconhecimento de voz, o que pode levar a erros e prolongar o tempo de atendimento. A perda auditiva e visual, comum na terceira idade, dificulta a compreensão das informações fornecidas pelos atendentes e a navegação pelos sistemas automatizados. O envelhecimento pode trazer consigo o declínio cognitivo, afetando a memória, a atenção e a capacidade de processamento de informações, o que torna o atendimento tradicional ainda mais desafiador. Idosos podem ter necessidades específicas relacionadas à saúde, previdência e outros serviços, que exigem um atendimento mais atencioso e personalizado.

Nesse sentido, o direito à informação acessível ao consumidor idoso é um princípio fundamental que busca garantir que as pessoas idosas tenham pleno acesso às informações necessárias para exercerem seus direitos de maneira efetiva e consciente. Esse





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

direito está diretamente relacionado tanto ao Estatuto da Pessoa Idosa¹ quanto ao Código de Defesa do Consumidor².

O Estatuto da Pessoa Idosa estabelece que os idosos devem receber tratamento prioritário e especial, o que inclui o acesso à informação de forma clara, objetiva e adaptada às suas necessidades. O artigo 3º do Estatuto afirma que:

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Além disso, o artigo 96 do Estatuto especifica que "o idoso tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, qualidade, e preço, bem como sobre os riscos que apresentem." Isso reforça a importância de que as informações sejam apresentadas de maneira que o idoso possa compreendê-las facilmente, levando em conta as eventuais limitações cognitivas ou visuais que possam surgir com a idade.

O Código de Defesa do Consumidor também protege o direito à informação clara e adequada para todos os consumidores, incluindo os idosos. O artigo 6º, inciso III, do CDC estabelece como

¹ Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>

² Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>



* C D 2 4 6 9 3 1 0 1 5 8 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1

direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem." Esse dispositivo visa assegurar que todos os consumidores, independentemente de sua idade, possam tomar decisões informadas.

Ambos os diplomas legais se complementam na proteção dos direitos dos consumidores idosos. O Estatuto da Pessoa Idosa reforça e detalha a necessidade de adaptação das informações para atender de forma adequada esse grupo específico, enquanto o Código de Defesa do Consumidor estabelece um conjunto de direitos gerais aplicáveis a todos os consumidores. Juntos, eles garantem que as pessoas idosas recebam um atendimento prioritário e que as informações sobre produtos e serviços sejam acessíveis e compreensíveis, respeitando sua condição e assegurando sua participação plena e equitativa no mercado de consumo.

Portanto, entendemos que a proposição pode ser aprimorada para assegurar sua efetiva aplicação. Nesse sentido, sugerimos a elaboração de um Substitutivo que inclui alterações específicas ao Código de Defesa do Consumidor, de modo a reforçar, de maneira taxativa, que as pessoas idosas sejam explicitamente reconhecidas como beneficiárias de informações acessíveis.

Essa medida deve se estender não apenas ao sistema de SAC, mas a qualquer forma de comunicação em que o idoso esteja na condição de consumidor, assegurando que todas as informações sejam disponibilizadas em formatos que atendam às suas necessidades específicas.



Câmara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246931015800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dayany Bittencourt



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Esses direitos são essenciais para evitar abusos, fraudes e garantir que os idosos possam fazer escolhas de consumo conscientes e seguras, contribuindo para a proteção de sua dignidade e bem-estar.

Portanto, essa modificação aprimora o projeto ao promover uma maior clareza e coerência na legislação existente.

2.1 – CONCLUSÃO DO VOTO

Diante do exposto, voto pela aprovação do PL nº 2.480, de 2024, na forma do Substitutivo em anexo.

Salas das Comissões, em 09 de setembro de 2024.


Deputada **DAYANY BITTENCOURT**
Relatora



* C D 2 4 6 9 3 1 0 1 5 8 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

**COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA
IDOSA**

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1

**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI nº 2.480, DE
2024**

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Autor: Deputado AUREO RIBEIRO

Relatora: Deputada DAYANY BITTENCOURT

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e a Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, para dispor sobre a prioridade ao idoso em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Art. 2º O inciso I do § 1º do art. 3º da Lei nº 10.741, de 1 de outubro de 2003, passa a vigorar com a seguinte alteração:

"Art. 3º

.....

Camara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246931015800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dayany Bittencourt



* C D 2 4 6 9 3 1 0 1 5 8 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30.727 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1

§ 1º A garantia de prioridade compreende:

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, inclusive em Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal;

....." (NR)

Art. 3º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte alteração:

"Art. 6º

.....
*Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência **e à pessoa idosa**, observado o disposto em regulamento.*

.....
Art. 43.

.....
§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com



* C D 2 4 6 9 3 1 0 1 5 8 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete da Deputada Dayany Bittencourt – União/CE

*deficiência e a pessoa idosa, mediante solicitação
do consumidor.*

..... "(NR)

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

Salas das Comissões, em 09 de setembro de 2024.


Deputada **DAYANY BITTENCOURT**
Relatora

Apresentação: 09/09/2024 19:14:30 - CIDOSO
PRL1 CIDOSO => PL2480/2024

PRL n.1



~âmara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 711 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tels (61) 3215-5711/3711 | dep.dayanybittencourt@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246931015800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Dayany Bittencourt